

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE CONCURREN AL PPS – SEPOI 2019 DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA UNLP

Autores: **Silingo M; Mazzeo D; Tomaghelli E; Perdomo Sturnilo I; Papasodaro J.**

Categoría: Grupo de Investigación

Lugar de Trabajo: PPS-SEPOI Facultad de Odontología UNLP

C.P.: 1900

Ciudad: La Plata

País: Argentina

Tel.: 4227145

e-mail: damazzeo@yahoo.com.ar

RESUMEN:

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos. Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico. El objetivo del siguiente trabajo será conocer el perfil, afluencia, distribución, frecuencia, permanencia, deserción y nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al SEPOI de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata, durante el periodo 2019-2022. Se realizará una investigación con diseño no experimental de tipo mixto cualitativo - cuantitativo, descriptivo, transversal sobre los pacientes que concurren al Servicio de prácticas odontológicas integradas "SEPOI", durante el período comprendido entre los años 2019 a 2022. La población en estudio serán los pacientes que concurren al mismo. Se tendrán en cuenta variables epidemiológicas como la edad, género, estado civil y lugar de residencia. Se realizará una encuesta validada por expertos y evaluada en una prueba piloto, previo consentimiento informado, se establecerán variables cualitativas relacionadas con situación laboral, educativa, y niveles de satisfacción. Los resultados esperados estarán determinados en establecer las estrategias necesarias a los fines de sistematizar la atención de los pacientes logrando el alta integral de los mismos, minimizando los tiempos logrando un grado de satisfacción óptimo de los mismos.

Palabras Claves: *PPS; satisfacción; atención odontológica.*